

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini dilakukan analisis sentimen masyarakat mengenai aplikasi *telemecine* menggunakan 1000 data *Twitter* dan 2000 data *Playstore* dengan *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* sebagai algoritma. Data ini dikumpulkan selama 50 hari, yaitu sejak tanggal 15 Februari 2021 hingga 6 April 2021 (*Twitter*) dan 22 Maret 2021 (*Playstore*). Dengan menggunakan aplikasi *RapidMiner* untuk melakukan pembersihan data dan mendapatkan *confusion matrix* dan menggunakan *Tableau* untuk visualisasi data.

Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan:

1. Berdasarkan hasil klasifikasi yang telah didapat dengan algoritma *Naïve Bayes* dan *Support Vector Machine* menghasilkan data positif yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan data negatif maka dapat disimpulkan masyarakat cukup puas dengan aplikasi *telemedicine*.
2. Berdasarkan *confusion matrix* yang telah dihasilkan, algoritma *Support Vector Machine* lebih baik digunakan pada penelitian ini dilihat dari akurasi, *recall*, dan presisi yang lebih baik dibandingkan dengan algoritma *Naïve Bayes*.
3. Beberapa kata negatif yang paling sering muncul adalah telpon, saldo, berlangganan, bocor dan respon yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan pembaharuan selanjutnya seperti peningkatan keamanan

aplikasi dan database, perubahan cara *marketing*, dan melakukan *quality control* aplikasi.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Melakukan pengumpulan *data training* lebih banyak dengan cara menambahkan objek aplikasi penelitian agar hasil klasifikasi *data testing* lebih akurat.
2. Menggunakan lebih dari 2 algoritma untuk melakukan perbandingan karena sudah terlalu banyak penelitian yang lain yang menggunakan kedua algoritma ini sebagai perbandingan.